



Georges Perrin (dir.)

Ouvrir plus, ouvrir mieux Un défi pour les bibliothèques

Presses de l'enssib

Condé-sur-Noireau, une bibliothèque très ouverte

Isabelle Vazard

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.3176

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2014

Date de mise en ligne : 10 décembre 2018

Collection : La Boîte à outils

ISBN électronique : 9782375460634



<http://books.openedition.org>

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2014

Référence électronique

VAZARD, Isabelle. *Condé-sur-Noireau, une bibliothèque très ouverte* In : *Ouvrir plus, ouvrir mieux : Un défi pour les bibliothèques* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2014 (généré le 23 février 2021).

Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/3176>>. ISBN : 9782375460634.

DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.3176>.

Ce document a été généré automatiquement le 23 février 2021.

Condé-sur-Noireau, une bibliothèque très ouverte

Isabelle Vazard

- 1 La médiathèque de Condé-sur-Noireau (Calvados, 5 300 habitants) a ouvert en 1990 avec 36 heures d'ouverture hebdomadaire. J'ignorais à l'époque que cette large amplitude horaire, tout à fait atypique, allait déterminer ce qu'est devenu maintenant « l'Atelier » : un lieu bien identifié, au cœur de la ville, ancré dans la vie locale. L'Atelier est effectivement devenu le lieu de ressources incontournable de la ville incluant la médiathèque, l'espace musée, l'office de tourisme et le Point info 14 (service d'accompagnement social, relais de différents partenaires dont Pôle emploi, Caisse d'allocations familiales, Caisse primaire d'assurance maladie, etc.). Il accueille aujourd'hui près de 100 000 visiteurs par an.
- 2 Il a fallu penser le mode de fonctionnement approprié dès la création de la médiathèque. La question était la suivante : de façon concrète, opérationnelle et acceptable pour le personnel, comment offrir un service public culturel de qualité ? Le pragmatisme s'est révélé comme la seule option viable : il fallait faire table rase de nos pratiques anciennes, en inventer de nouvelles et si possible, de meilleures. La bonne nouvelle, ça n'a pas été si compliqué.
- 3 La volonté politique forte affirmée par les élus nous a facilité la tâche : il fallait faire avec ce que l'on avait et établir des priorités réalistes et bien définies. Pour nous, ce fut l'accueil avant et au-dessus de tout. Quand les priorités sont claires, le reste peut se négocier au fur et à mesure. Nous avons donc pris la décision assez radicale de ne pas disposer de services internes, nos banques de prêt et d'information faisant ainsi office de bureaux. La polyvalence s'est également imposée, nous n'étions pas assez nombreux (4 emplois temps plein) pour fonctionner autrement.

Ouvrir, c'est se poser la question du public

- 4 La question du choix des heures d'ouverture amène inéluctablement à s'interroger sur son environnement : comment vit la population qui nous entoure et à quel rythme ?

Comment réellement faciliter l'accès à tous les publics ? Il nous était clair qu'à Condé-sur-Noireau, la population vit au rythme des commerces. La vie, hors du travail, se tient là et il faut donc s'inscrire dans cette démarche : aller à la médiathèque comme on fait ses courses. On comprend facilement que ces horaires doivent être lisibles et compréhensibles par tous si on veut effectivement attirer ce large public. Nous avons donc strictement calqué nos horaires sur ceux des commerces. L'ouverture du dimanche n'était donc pas primordiale. Cependant, en 2007, avec la création de l'espace musée au sein de la médiathèque, la question de l'ouverture dominicale s'est posée à nouveau.

- 5 Cette décision concernant la grande amplitude horaire d'ouverture était fortement liée à l'importance accordée au public et à notre préoccupation première de favoriser l'accès aux différents espaces et aux ressources mises à disposition. Il s'agissait également de créer un lieu de vie, favorisant les occasions de rencontres et d'échanges. On le sait, les usagers familiarisés avec les lieux culturels tels que les bibliothèques ne s'embarrassent pas de la question des lieux, des espaces, voire même de l'accueil et des horaires d'ouverture. Ils sont coutumiers de leurs modes de fonctionnement et ils ont intégré dans leur emploi du temps les heures d'ouverture, connaissent les rayonnages qui leur sont chers ainsi que les modalités de prêt.
- 6 Mais, l'espace d'une seconde, déplaçons notre point de vue de professionnel et considérons objectivement l'ensemble des contraintes liées à la fréquentation d'une bibliothèque par un non-initié : ai-je vraiment le droit d'entrer dans ce lieu ? Dois-je payer à l'entrée ? Vais-je comprendre son fonctionnement ? Quelqu'un va-t-il m'aider ? C'est au regard de ces questions qu'il faut comprendre la décision d'adosser la fréquentation de la bibliothèque à d'autres pratiques et particulièrement celles liées à la fréquentation des commerces.
- 7 La situation géographique, en centre-ville, combinée aux heures d'ouverture importantes a contribué au succès immédiat de la médiathèque. Le bâtiment est idéalement situé car intégré à un itinéraire emprunté communément par les habitants. La fréquentation de la médiathèque ne nécessite donc aucune démarche spécifique et préméditée. Nous avons accueilli, dès l'ouverture, un public nombreux de non habitués qui nous a, en quelque sorte, « éduqués » à d'autres pratiques professionnelles.

Un personnel au service du public

Priorité au *front office**

- 8 C'est entendu, il n'y aurait pas de bureau. Il est vrai que cette décision a entraîné quelques aménagements en ce qui concerne l'organisation physique des postes de prêt et également au niveau du fonctionnement au quotidien, aux yeux et à l'écoute de tous. La priorité étant donnée au service au public, le reste des tâches s'opère en période creuse. Cette flexibilité dans l'organisation du travail est comprise et appréciée par le personnel. De plus, en accordant au public la possibilité de venir à la médiathèque au moment qui lui convient, la circulation du public est plus fluide. On évite les files d'attente aux différents postes et le personnel est plus disponible pour renseigner et accompagner les usagers de la médiathèque. Ce fonctionnement exclusif en *front office*, qui semble encore peu courant, représente pourtant une des solutions simples pour accroître les heures d'ouverture.

Assumer et organiser

- 9 Il est néanmoins indispensable que cette priorité accordée au public soit clairement établie et que les conséquences engendrées par ce fonctionnement soient pleinement assumées par la hiérarchie. On doit accepter que les rayonnages ne soient pas à tout moment scrupuleusement rangés, que l'équipement des documents ne soit pas immédiat. Il faut combiner des objectifs clairement déterminés à une organisation à la fois précise et flexible. Pour ce faire, chaque mardi, avant l'ouverture, nous disposons de 30 minutes pour planifier en équipe la semaine à venir. Il s'agit de planning, d'organisation et peu de contenus, seuls les projets à venir sont évoqués rapidement. C'est le seul moment de la semaine où l'équipe se réunit au complet, tous services confondus. Ce temps, extrêmement court, est crucial pour informer les uns et les autres des différentes activités proposées au sein de l'Atelier. Il permet aussi de rappeler à tous les priorités, les décisions concernant le fonctionnement : il est essentiel que lors de cette réunion, la même parole soit entendue par tous. La mise en place de nouveaux projets fait ensuite l'objet de micro-réunions, sur le temps d'ouverture, avec les deux ou trois personnes concernées.

Polyvalence et compétences

- 10 La démarche qualité*, initiée en 2005 par l'ensemble des services de la commune a structuré l'organisation interne de la médiathèque. Elle a permis de déterminer et de dégager deux groupes de compétences : les compétences de base et les compétences spécifiques. Les premières relèvent directement de la polyvalence du personnel et permettent à chacun d'être en mesure d'occuper l'ensemble des postes de prêt et d'accueil. Les compétences spécifiques sont plus complexes à définir car elles sont le fruit de différents facteurs : aptitudes personnelles, savoir-faire antérieurs, connaissances professionnelles, niveau d'études sans oublier la culture acquise dans le cadre de son parcours personnel. Même si ces compétences spécifiques ne sont pas forcément identifiées dès l'arrivée dans l'équipe, il est important de se donner le temps de les repérer. C'est souvent la valorisation de ces compétences personnelles qui est source d'épanouissement et qui donne un sens à l'implication au quotidien. Depuis 20 ans, le personnel s'est renouvelé : l'équipe a accueilli des compétences nouvelles, elle a rajeuni, l'équilibre homme/femme est davantage respecté. Ce sont des facteurs non négligeables quand il s'agit d'accroître les heures d'ouverture.
- 11 En 2007 puis en 2011, l'intégration de nouveaux services agissant sur le champ culturel mais aussi social et touristique a posé une nouvelle fois la question de la polyvalence du personnel. En mutualisant ces compétences, l'objectif principal consistait à répondre dans un même lieu à des attentes culturelles, à des problématiques sociales mais également à amplifier la visibilité de chaque service en faisant se rencontrer ces différents publics. Nommée directrice de l'Atelier, mon rôle a davantage consisté à valoriser la complémentarité des compétences dans un même établissement qu'à imposer une polyvalence des personnels. En fonctionnant sur les mêmes créneaux horaires dans un même lieu, il m'est apparu essentiel de favoriser le partage de l'information, de faire en sorte que chaque service ait une connaissance précise du champ d'action des autres services et de faire travailler les équipes autour de projets communs. En mai dernier, les personnels de la médiathèque et du Point Info 14 ont

animé conjointement des ateliers en direction du public scolaire dans le cadre de la « Semaine de l'Europe ». À l'occasion du 70^e anniversaire du débarquement, en juin 2014, des visites de la ville et l'organisation du salon du livre ont été préparées par le personnel de la médiathèque, du musée et de l'office de tourisme.

Décloisonner les espaces intérieurs

- 12 Une des clés de la réussite de la médiathèque réside dans l'aménagement de l'espace : des plateaux decloisonnés, des perspectives dégagées permettant d'un seul coup d'œil d'envisager l'ensemble. L'Atelier se veut avant tout un lieu collectivement partagé, les rayonnages contribuant seuls à créer des espaces plus intimes.
- 13 Il nous a paru essentiel de penser l'espace intérieur en prenant en compte le regard du non habitué et, tout particulièrement, dès l'entrée. On sait que ce premier regard est essentiel. On sait aussi que les habitués des bibliothèques savent qu'ils vont y trouver au minimum des livres. Alors pourquoi installer des rayonnages dès l'entrée ? J'imagine même qu'à Condé-sur-Noireau, certains usagers ont oublié qu'ils se trouvaient dans une bibliothèque : en effet, on découvre d'abord le kiosque, la cafétéria, l'espace multimédia ainsi que l'espace permettant l'accès à l'espace musée et cela sans aucun rayonnage en vue.
- 14 L'aménagement intérieur est en quelque sorte l'illustration de notre fonctionnement. Le decloisonnement des espaces permet au personnel d'être réactif, d'agir avec une grande souplesse et favorise l'accompagnement du public. Les connections Internet se situent à proximité du poste de prêt audiovisuel. On encourage par ce fait la demande d'aide, qui est, par expérience, assez fréquente autour des postes informatiques. Cette configuration des lieux, très « ouverte », favorise la visibilité du personnel et de surcroît sa mobilité. On est à la fois en mesure de conseiller un lecteur tout en ayant un regard sur son poste de prêt. Ce mode de fonctionnement peut paraître exigeant pour le personnel, car pour le coup, il se trouve très sollicité. Il est surtout très gratifiant. Chacun récolte personnellement le fruit de son implication. C'est un véritable moteur qui ne doit pas être sous-estimé.

L'Atelier, un processus

- 15 Dans les faits, l'Atelier est devenu un établissement regroupant une médiathèque, un musée, un service social lié aux problématiques de l'emploi et un office de tourisme. Dans la réalité, c'est un lieu de vie, d'échanges qui se questionne et qui évolue constamment. Cette dynamique est avant tout le résultat d'une proximité étroite entretenue avec le public depuis plus de 20 ans combiné à un « état d'esprit » du personnel qui y travaille : chacun dans son domaine a conscience de participer à un processus de valorisation profitable à tous. L'Atelier rend des micro-services à toutes sortes de personnes, est reconnu en tant que tel et le personnel contribue pleinement à ce « cercle vertueux ». La commune en a fait sa vitrine en y organisant de nombreuses manifestations, souvent hors du champ culturel. En 2007, le projet de création d'un musée, dans les cartons depuis deux mandats, voit le jour dès l'instant où la proposition de l'associer à la médiathèque est avancée.

L'espace musée Charles Léandre, la mutualisation en marche

- 16 L'idée d'adosser le futur musée à la médiathèque a émergé de façon très logique : il s'agissait de mettre en commun les moyens, notamment ceux liés au personnel et de travailler à la cohérence de l'offre culturelle à l'échelle de la ville. La dénomination « espace musée », en tant qu'espace de la médiathèque, sa gratuité et l'adoption d'horaires communs ont posé de façon claire la relation étroite souhaitée entre les deux structures et affirmé la volonté de créer une dynamique entre les deux établissements. Deux agents, chargés de l'animation du musée ont été recrutés et ont intégré le schéma existant en matière de polyvalence. Le travail en commun des deux équipes s'est concrétisé rapidement autour du programme d'animations, les expositions temporaires sont présentées en partie au sein de la médiathèque pour renforcer cette synergie. La mise en commun profite aux deux espaces : les usagers de la médiathèque ont pris l'habitude de visiter l'espace musée lorsqu'ils viennent emprunter des documents et le public plus éloigné géographiquement, habitué des musées, découvre et apprécie la singularité de ce lieu aux propositions multiples.

L'Atelier, espace de cohésion sociale

- 17 La décision d'intégrer un service social, étroitement lié à l'emploi, dans un établissement culturel répondait à une question que tous les professionnels des bibliothèques se posent : comment faire venir à la médiathèque ces personnes qui, quoi que l'on propose, ne viennent pas spontanément ? Les animations, les visites de scolaires, la diversification des supports ont un impact limité sur ce public. La difficulté réside essentiellement dans notre incapacité à établir un contact avec ce public. Le passage obligé par la médiathèque du public du Point info 14 nous a permis de créer les conditions favorables à l'appropriation des différentes propositions par ce nouveau public. Nous avons donc multiplié les passerelles entre les deux services : des ressources numériques en autoformation* ont été mises en place dans les deux structures. Deux fois par mois, dans l'auditorium de la médiathèque, un partenaire du Point Info 14 vient à la rencontre du public. Le forum de l'emploi, qui a connu cette année sa 8^e édition, rassemble 800 visiteurs dans la médiathèque. C'est aussi l'occasion, pour la trentaine de partenaires, acteurs locaux de l'emploi et de l'insertion de se rencontrer. Le personnel des deux structures a dû s'approprier, apprendre à travailler ensemble. Des ajustements ont été nécessaires mais on en mesure au quotidien les bienfaits. Des gens qui n'auraient jamais dû se croiser se rencontrent, des initiatives prennent forme grâce à ces rencontres. Pour preuve, la création d'un fonds documentaire autour de l'emploi et de la formation est actuellement en projet.

Un office de tourisme, et puis quoi encore ?

- 18 Déjà fortement impliqué dans la promotion de l'établissement, l'office de tourisme a trouvé sa place tout naturellement à l'Atelier. La mise en commun des compétences s'est concentrée sur l'apport de propositions dans notre programmation culturelle, notamment autour de la mise en valeur du patrimoine et de la mémoire locale. La proximité des services facilite le partage de l'information. Le réseau de partenaires de l'un profite à l'autre, des liens se tissent et la promotion de l'Atelier s'en trouve amplifiée. Les publics se croisent : c'est utile pour un touriste en recherche

d'informations de trouver dans le même lieu un office de tourisme, un musée à visiter et le wifi. L'utilisateur de la médiathèque peut venir y chercher ses places de spectacle, le programme de cinéma et préparer ses prochaines vacances.

Partenariats et convergence d'initiatives : l'aide aux devoirs

- 19 Dans une petite ville de 5 000 habitants, on repère facilement les bons relais, les énergies positives. On prend vite conscience que certains veulent donner et que d'autres sont en demande. Les faire se rencontrer n'est pas inscrit dans nos missions mais c'est à notre portée. Le dispositif « aide aux devoirs », mis en place il y a 7 ans, est né de ce constat. Depuis, nous accueillons à la médiathèque chaque soir quinze enfants en difficulté scolaire, identifiés par les enseignants. Une vingtaine de bénévoles motivés, d'horizons divers, portent ce dispositif : on commence par goûter et après on travaille. Une charte est signée en début d'année qui engage l'enfant, les parents et le bénévole. Ces bénévoles constituent un relais considérable qui participe activement à la promotion de l'établissement. En tissant des liens, en faisant se rencontrer les acteurs institutionnels et associatifs, l'Atelier est maintenant devenu un lieu de convergence d'initiatives.

La bibliothèque départementale de prêt (BDP), facilitateur de projets

- 20 En reconnaissant notre capacité à valoriser des services innovants, la BDP du Calvados est devenue un allié essentiel de l'évolution de la structure. Ces dernières années, son soutien financier et son expertise nous ont permis de développer avec succès un secteur jeux vidéo ainsi que la « Boîte numérique », plate-forme de ressources en ligne en autoformation, soutien scolaire et cinéma. De plus, en proposant un catalogue de formations pertinent, elle accompagne de façon opérationnelle le questionnement sur l'évolution de notre métier.

L'avenir de l'Atelier : de nouveaux défis à relever

- 21 Le fonctionnement de l'Atelier interroge nos missions. Nous faisons chaque jour le grand écart entre jeux vidéo et recherche généalogique, actualisation au Pôle emploi et catalogage, programmation d'expositions et autoformation en Français langue étrangère. C'est quelquefois déstabilisant mais c'est passionnant. Ce n'est pas un modèle, juste une possibilité. L'Atelier aujourd'hui, c'est 33 % d'inscrits, 100 000 visiteurs par an, et pas de fermeture annuelle : derrière ces chiffres, une réalité faite de remises en question, d'ajustements et surtout de « petites victoires ». Ce qui est sûr, c'est que de nouveaux défis nous attendent... alors, restons ouverts !